

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.¹ Di sini memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan suatu-suatu gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola-pola yang dianalisis gejala-gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku.²

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar. Kantor Kecamatan Wlingi merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Blitar. Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ini terletak di Jl. P. Sudirman No. 73 Wlingi Kab. Blitar. Pemilihan lokasi penelitian di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar karena salah satu kecamatan yang menerapkan PATEN dalam pelayanan guna menciptakan kualitas pelayanan publik dan berdasarkan pengalaman peneliti sendiri ketiga magang di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar.

¹ Ones Gita, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo", *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta: 2015, hal. 36

² Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2004), hal. 20

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dilaksanakan selama bulan Februari 2020, Kehadiran dilaksanakan selama 4 minggu dengan kehadiran ke tempat penelitian sekurang-kurangnya 3 kali dalam seminggu.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data ini diperoleh melalui kegiatan yang dilaksanakan pada lokasi penelitian melalui penyebaran daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya, serta melalui dokumen, wawancara maupun observasi langsung. Pengumpulan data di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara oleh pihak terkait yaitu:

- a) Sekertaris Camat Wlingi;
- b) Kepala Sub Bagian Pelayanan;
- c) Petugas Pelayanan;
- d) Masyarakat Kecamatan Wlingi.

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh melalui kegiatan penelaahan yang dilakukan terhadap bahan-bahan baik berupa buku-buku maupun informasi yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti dimana data ini banyak diperoleh melalui studi kepustakaan. Data sekunder dikelompokkan menjadi 3 jenis bahan hukum, yaitu:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat atau bahan yang berkait erat dengan permasalahan yang diteliti, meliputi:

- 1) Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan;
- 2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 4) Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yaitu:

- 1) Buku-buku yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan yang dikaji dalam penulisan skripsi ini;
- 2) Hasil penelitian dan karya ilmiah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan.
- 3) Jurnal hukum dan literatur yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu:

1) Kamus Besar Bahasa Indonesia Online

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melalui tiga cara:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.³ Dalam melakukan wawancara mendalam, peneliti menggunakan wawancara yang bersifat lentur dan terbuka, tidak berstruktur ketat, dan tidak dalam suasana formal. Wawancara mendalam dilakukan dengan sistem tanya jawab secara langsung dengan cara terbuka kepada Sekcam Wlingi, Kasubag Pelayanan, Staff pelayanan Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar termasuk Camat dan masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan publik di lokasi dengan cara melakukan tanya jawab terkait kualitas pelayanan publik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan. Hasil tanya

³ Pupu Saeful R, "Penelitian Kualitatif", *Jurnal Equilibrium*, Vol. 5 No. 9 Juni 2009, hal. 6

jawab tersebut selanjutnya diolah dan dijadikan bahan analisis dalam penelitian ini.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan, yang khusus diadakan.⁴ Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terkait proses pelayanan yang terjadi di Kecamatan Wlingi dan penggalian data terkait pelayanan yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan studi yang dilakukan pada data-data atau dokumen-dokumen terkait pelayanan publik maupun bukti fisik sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, misalnya: foto mengenai mengenai bagaimana kondisi ruangan pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, Struktur Organisasi, Jumlah Pegawai, profil kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

⁴ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2004), hal. 26

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses yang tidak pernah selesai. Proses analisis data sebaiknya dilakukan segera setelah peneliti meninggalkan lapangan. Sebenarnya pekerjaan menganalisis data ini dapat dilakukan sejak peneliti berada di lapangan, namun sebagian besar konsentrasi untuk menganalisis dan menginterpretasi data lebih banyak pada tahap sesudah penelitian lapangan dilakukan.⁵ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih dari sekian data mentah tersebut kemudian disederhanakan sedemikian mungkin dengan mengambil data yang pokok dan yang diperlukan dalam menjawab permasalahan peneliti.

2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan

⁵ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2004), hal. 66

yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.⁶

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan ini digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah baik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Agar penelitian ini memperoleh keabsahan data, maka peneliti menggunakan teknik keabsahan data, antara lain:

1. Triangulasi Data

Triangulasi merupakan metode yang dipakai untuk menguji dan membandingkan data hasil penelitian dengan data hasil wawancara serta dengan data hasil observasi. Data dapat dikatakan sah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

⁶ Ones Gita, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan..., hal. 41

2. Diskusi Teman Sejawat

Proses ini dilakukan sebagai pembahasan yang sangat berguna dalam pengolahan data, peneliti tidak sendiri dalam mengolah data, tetapi adanya sebuah diskusi untuk membahas masalah penelitian pada hasil penemuan data yang telah dikumpulkan dan saling melengkapi apabila terjadi kesalahan.⁷

⁷ Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis*, (Jakarta:PT Bina Ilmu, 2004), hal. 4